

# Как вернуть товар в интернет магазин и забрать деньги



В современном мире способы совершить покупку становятся все более многочисленными и разнообразными. Желание покупателей сэкономить свое время и деньги все чаще приводит к решению совершать покупки в режиме онлайн.

Как известно спрос рождает предложение, поэтому и интернет-магазинов, способных удовлетворить желания покупателей становится все больше. Тем не менее, такая покупка несет в себе как множество плюсов, так и некоторые минусы.

Риск приобрести некачественное изделие при дистанционной покупке в данном случае несколько выше, чем при стандартной обычной покупке. В этой статье мы ответим на главный вопрос наших читателей, что делать, если товар, купленный через интернет магазин, оказался ненадлежащего качества?

## **Как получить возмещение расходов, связанных с приобретением продукции, впоследствии возвращенной продавцу, при условии, что покупка осуществлялась дистанционно?**

*На все товары, которые покупаются дистанционно через интернет магазины, действует общий для всех Закон о защите прав потребителей. Его нормы четко регулируют все возможные ситуации и спорные вопросы, которые могут возникать между продавцами и покупателями.*

- Прописывает все возможные и приемлемые условия для возврата и/или обмена покупок в интернет – магазины.
- Разъясняет все установленные правила и сроки для совершения возврата и/или обмена интернет приобретений.

### ***Основные правила для осуществления эффективного возврата интернет-покупки:***

- На сайте любого интернет магазина должна содержаться достоверная информация о том, как совершить возврат приобретения в случае возникшей необходимости.
- Вместе с посылкой продавец обязан вам предоставить в письменном виде всю информацию о способе и условиях возврата покупки.
- Торговля онлайн отличается от торговли в режиме офлайн тем, что покупатель имеет право вернуть абсолютно любой товар в течение 7 дней без объяснения причин. Исключение составляют только товары, созданные специально для вас лично.
- Если покупатель намерен вернуть товар хорошего качества, то ему следует отправить посылку в магазин, вложить туда все документы и требование о возвращении денег.
- В случаях, когда покупка доставляется с помощью курьера, то следует сразу же проверять ее на наличие брака.
- Затраты за доставку и возврат с помощью почты должен оплачивать сам покупатель.

### ***Обязательные условия для возврата покупки в интернет-магазин:***

- Помните, что покупку намного проще вернуть, если соблюдаются установленные законом сроки для этого.
- Товарный вид покупки должен быть сохранен. Все свойства так же должны иметь первоначальные функции.
- Лучше, если все документы, сопровождающие покупку и оформление заказа, остаются в сохранности.
- Если все – таки чек и/или другие документы на изделие были утеряны, то можно использовать иные способы подтверждения приобретения изделия именно в этом

магазине. Например, фотографии, видео съемку, переписку.

### ***Полезные советы интернет покупателям.***

- Если вы оплачиваете покупку через банковскую карту, то процесс возврата денег может быть более длительным, так как будет запущена отмена банковских платежей. А это требует некоторого времени.
- У каждого интернет – магазина могут быть свои установленные сроки и условия, необходимые для возврата товара, поэтому стоит ознакомиться с ними заранее на сайте.
- Наиболее часто встречающиеся сроки для возврата товара, это 7-14 дней с момента покупки.
- Деньги за покупку магазин обычно возвращает в течение нескольких недель, вычитая расходы за доставку. Поэтому не надейтесь получить деньги сразу в день обращения.

Сразу после получения посылки из интернет–магазина через почтовое отделение, стоит проверить ее в тот же момент, в том же отделении. Потому что, в случае, когда товар не соответствует заказу или имеет явный брак, то сотрудник почты обязан сделать опись содержимого отправления. Эта бумага в случае возникновения спорных вопросов с продавцом, может оказать вам сильную помощь.

### ***Как лучше вернуть онлайн покупку?***

- Связаться с продавцом и сообщить о желании вернуть товар.
- Получить от продавца подтверждение о том, что он готов принять покупку назад.
- Сделать фотографию бракованного изделия, желательно, чтобы брак был четко виден на фото. Или провести специальную экспертизу качества изделия. В этом случае нужно сложить результат экспертизы в отправление вместе с покупкой.
- Отправить посылку продавцу в интернет-магазин.

**Если продавец не возвращает деньги, не смотря на то, что вами были соблюдены все условия для возврата, то можно смело обращаться в банк. В случае этого обращения необходимо иметь следующие документы:**

- Переписку с продавцом, где продавец выражает свое согласие с тем, что должен вернуть вам деньги. Но, тем не менее, деньги до сих пор не возвращены.
- Документ, подтверждающий, что продавцом возвращаемое изделие было получено. Это может быть, к примеру, скриншот трек-номера посылки.
- Описание бракованной покупки.

**Важно! В большинстве случаев обращение в банк помогает вернуть свои средства, если оплата проводилась через банковскую карту.**

**Что делать, если продавец случайно 2 раза за один и тот же товар сделал списание с вашей карты?**

- Обратиться к продавцу, с просьбой разобраться в двойном списании денег.
- Если продавец не реагирует на ваше обращение, то нужно обращаться в банк, в котором обслуживается ваша карта.

Интернет магазины в борьбе за каждого клиента придумывают все больше способов для привлечения покупателей. Пытаются заинтересовать дополнительными услугами и бонусами, призами и конкурсами.

И все бы хорошо, если бы не частые проблемы относительно способов оплаты и возникающих в связи с этим проблем. Некоторые интернет магазины принимают оплату у себя на сайте сразу же, некоторые проводят сделку по счету банковской пластиковой карты.

Если оплата была напрямую через сайт, а товар так и не пришел, либо пришел с браком, то такие ситуации обычно очень быстро разрешаются в пользу покупателя.

Но если деньги переводились через неизвестную платёжную систему и у покупателя нет зафиксированной квитанции об оплате, то доказать факт вашей покупки и её оплаты будет крайне сложно.

### ***Основные шаги по возврату денег:***

- Допустим, вы совершили покупку в интернет-магазине, оплатили, но товар так и не получили. Вы постоянно звоните продавцу и уточняете судьбу своей покупки, но в ответ одни отговорки. В данной ситуации действовать надо следующим образом:
- Пишите заявление на имя руководителя интернет магазина, в котором совершали покупку. Указываете в заявлении, что вы заказали такой- то товар (дата и время) и произвели за него оплату (желательно приложить сканы произведённого платежа).
- В заявлении указываете, что хотите отказаться от покупки по таким то причинам. Основой причиной указывайте то, что до сих пор не получили заказанный товар.
- Так же можно сослаться на российское законодательство, согласно которому граждане России имеют полное право на возвращение денег за так и не предоставленные услуги. Если есть возможность, то вы можете обратиться к профессиональным юристам, которые помогут вам учесть все нюансы и грамотно составить данное заявление.
- Отправляете письмо, обязательно с уведомлением о получении. Не забывайте указать про опись с приложенными документами.
- Если от продавца положительной реакции так и не случается, то смело обращайтесь в соответствующие инстанции (суд, Роспотребнадзор, Общество по защите прав потребителей).